

## 平成28年度信託相談所取扱状況

信託相談所では、信託を利用するお客様からの信託業務等に関する相談・照会に応じています。また、信託業務等に対する苦情を受け付けて円満な解決を図るように努めています。

平成28年度の信託相談所取扱状況の概要は、次のとおりです。

### (1) 取扱件数

平成28年度の手扱件数は1,343件となり、前年度(1,488件)に比べて9.8%減少しました。

このうち、相談・照会件数は1,322件(前年度1,463件)でした。その内訳をみますと、信託業務52.7%(前年度57.7%)、併營業務7.0%(前年度6.5%)、銀行業務5.0%(前年度4.8%)、その他35.3%(前年度31.0%)となっています。

また、苦情は21件(前年度25件)ありました。その内訳は信託業務が1件(前年度4件)、併營業務が11件(前年度13件)、銀行業務が8件(前年度7件)、その他1件(前年度1件)となっています。

なお、認定個人情報保護団体としての個人情報保護に係る相談・苦情はありませんでした。

### (2) 相談・照会等の主な内容

#### ①相談・照会の主な事例

##### (ア)信託業務

信託業務の相談・照会を商品別に多い順にみますと、重度心身障害者の生活の安定確保のための「特定贈与信託」、教育資金贈与信託、後見制度支援信託を含む「金銭信託、貸付信託」、保有する不動産の有効活用を図るための「不動産の信託」となっています。

##### (教育資金贈与信託)

- ・委託者が複数でも契約することは可能か。
- ・複数の金融機関と契約することは可能か。
- ・信託財産はどのようなものに運用されるのか。
- ・委託者または受益者が死亡した場合、信託契約はどうなるのか。
- ・30歳になった時点で財産が残っていた場合、課税されるのか。

##### (後見制度支援信託)

- ・家庭裁判所からこの制度を勧められたが、利用しなくてはいけないのか。
- ・信託できる財産は金銭のみか。不動産等は信託できないのか。

- ・手数料について知りたい。
- ・ペイオフとの関係を知りたい。

(不動産の信託)

- ・信託受益権の売買について知りたい。
- ・信託した不動産に担保設定をして借入れは可能か。
- ・土地信託のスキームについて知りたい。

(特定贈与信託)

- ・複数の委託者での信託設定はできるのか。
- ・委託者が亡くなったら契約はどうなるのか。
- ・受益者がなくなったら信託財産はどうなるのか。
- ・不動産や株を信託できる信託銀行はないのか。
- ・後見人は契約時に必要か。
- ・給付開始時期について知りたい。
- ・給付額はどのように決まるのか。
- ・手数料について知りたい。
- ・ペイオフとの関係を知りたい。

(イ) 併營業務

併營業務の相談・紹介を商品別に多い順にみますと、遺言の執行等を行う「遺言・相続関連業務」、株式の名義書換等を行う「証券代行業務」となっています。

(遺言・相続関連業務)

- ・遺言執行手続きについて教えて欲しい。
- ・遺言信託の解約は可能か。
- ・遺言信託の手数料について知りたい。

(証券代行業務)

- ・株式の名義書換の方法について知りたい
- ・株主名簿管理人について知りたい。
- ・亡くなった者が保有していた株式について知りたい。

(ウ) その他

- ・遺言代用信託について知りたい。
- ・家族信託について知りたい。
- ・自己信託について知りたい。
- ・民事信託について知りたい。

② 苦情の主な事例

- ・平成 27 年 8 月、義理の父親が亡くなった後、銀行と遺言信託契約を結んでいることが分かった。後見人として亡くなる直近の 1 年間は司法書士が就任していたが、それ以前は義理の弟が通帳を管理していた。通帳の 10 年間の履歴を知りたいと銀行に申し出ても残高しか

回答しない。履歴はわかるはずでありなぜ調べないのか。また、遺言書には貸金庫の存在も書いてあるが、銀行に聞いたら貸金庫はないとの事。納得がいかない。

- 平成 10 年、母親（現在 93 歳）は銀行と遺言信託契約を結んだ。母親は申出人の兄と同居していたが、平成 26 年ころ兄夫婦は別居し、現在は申出人と同居している。平成 26 年 12 月、母親の財務管理の状況の資料を入手しようと銀行に相談したところ、6～7 年分の資料を出してくれたがそれ以前のものはない。平成 27 年暮れに、銀行から「通帳を兄嫁から受け取り銀行で通帳を管理している」という文書を送ってきた。兄は亡くなり兄嫁は弁護士を立てているので、「これまで兄嫁が通帳を管理していた」という一文を銀行に書いて欲しい。納得がいかない。
- 年金基金からの金銭を銀行から受給している。受取先である金融機関の通帳の振込先の名義が銀行名であるため、受取先の金融機関のポイントが付かない。銀行に「年金基金代行〇〇銀行」の名義で振り込めないか聞いたが、できないと言われた。通帳への記帳ができないのか、できないなら文書で回答して欲しい旨伝えたが断られた。納得がいかない。
- 平成 27 年 6 月父親が死亡し、銀行の特別口座に株式があったため相続手続の依頼を行ったが、未だに必要な書類が送られてこない。株式売却で相続税納付資金に充てる必要があるのに、銀行が相続手続を妨害して延滞税を納めさせようとしているのではないか。納得がいかない。
- 銀行の証券代行部から保有する株式の「会社決算書」、「株式配当の案内」が届いていないことを知った。銀行 2 社に対して再送付を依頼したところすぐに対応してくれたが、1 社は「返却されてから 2 か月経過しているので書類を廃棄した」との事であった。廃棄する期間が短すぎるのではないか。また、決算報告書も委託会社から取り寄せれば送付できるはずである。納得がいかない。
- 母親名義の普通預金の CD カードを紛失したため再発行手続をしたところ手数料を取られた。事前に発行手数料が取られるとの説明があれば再発行の依頼をしなかった。CD カードはまだ受け取っていないので手数料を返却して欲しい。また、当該預金の払出しをしようとしたところ応じてもらえないのは納得がいかない。
- 平成 27 年 9 月、土地信託物件（平成元年 6 月契約）を売却して信託契約が終了した。それまで毎月決算報告書が送付され未収の賃料があるという報告はなかったが、一部のテナントからの不払い家賃

が平成 25 年 11 月からあることがわかり、売却時までの未収金を敷金等と相殺しても数百万円残っていた。銀行からは契約者がテナントと交渉するように言われたが高齢なためできないので、銀行で未収金を回収して欲しい。納得がいかない。

- ・証券会社から外国株式を購入した。当該株式は米国居住者に対しては 30%源泉徴収されるが、非居住者であることを証明したら 10%になる。「英文による非居住者用の支払調書」があれば自分でアメリカ大使館に出向いて還付手続をするが、証券会社および銀行の証券代行部は取り合ってくれない。納得がいかない。
- ・今年 1 月、義母（80 歳）が 4 年前に資産承継プランサービス付の遺言信託を契約していることがわかり、義母に確認したところ、内容をきちんと理解しないまま契約したようだ。義母は遺言書作成のみが目的であったにも係わらず、銀行は十分な顧客ニーズの把握を行わず、説明不十分なまま他のサービスを契約させ、余計な手数料を得たのではないか。納得がいかない。
- ・先日、叔母が亡くなったので株券等の相続による名義変更手続を銀行 2 社と証券会社 1 社に対して行った。叔母の謄本を取り法定相続人を確認したところ、住所や生死の確認がとれない者もあり、全員の署名・押印が困難であることがわかった。銀行 1 社と証券会社は申出人と申出人の妹の念書で名義変更手続をすることができたが、ある銀行は法定相続人全員の署名・押印が必要であるとの返事を繰り返すのみで手続ができない。納得がいかない。
- ・母親（79 歳）が認知症になってきたことから預金等の確認をしたところ、銀行から昨年 6 月に投資信託（2,270 万円が現在 3 百万円マイナスとなっている）を購入したことがわかった。当時、母親は運用に対する適正な判断力があつたとは思えない。銀行がそのような状況の母親に対し家族の同席もなく契約することに疑問を感じた。契約が正しい手順で行われたかの説明が一切ない。納得がいかない。
- ・銀行と遺言信託契約を交わしていた父親が亡くなり、6 月 8 日に遺言書を開示された際、今後、遺留分減殺請求が発生するので財産内容を開示して欲しいと依頼した。その際、1 か月後くらいになると説明されたが、未だに連絡がない。納得がいかない。
- ・昨年 8 月、母親が亡くなった。死亡通知人は姉になっており、遺言執行者である銀行から姉には遺言書の写しが早い段階で渡されていたが、他の相続人（申出人と弟）には今年 1 月に遺言書の写しが渡された。遺言書には申出人のみ債務を負担することとなっており、（亡くなってから）3 か月以内にその事実を認知できなかったため放棄も出来ない状態になった。銀行により相続放棄の権利を侵害さ

れたので納得がいかない。

- ・ 今年の 3 月、銀行に NISA 口座を開設した。その際、契約した投資信託には 3 つの選択コースがあり、「成長型」を希望したにもかかわらず、違うコースが選択されていたことを後日知った。6 月に担当者および上席者から説明があったが納得がいかない
- ・ 5 月、母親（71 歳）は保有する投資信託（5 年前に契約、150 万円が現在 71 万円前後になっている）の解約を銀行から勧められ解約手続を行なったが、後日、投資信託は終了されておらず、母親が他の投資信託を購入していたことが判明した。母親は同投資信託のリスク説明・目論見書等を受けておらず、銀行が勝手に手続をしたと思う。納得がいかない。
- ・ 平成 27 年 11 月、父親が亡くなった。遺言執行者である信託会社に執行手続の依頼をして手続に入ると思っていたが、今年 9 月が相続税の申告納付日であるにもかかわらず未だに何も進んでいない。やむなく相続人達で納める税金は用意したがこのような時間がかかるものなのか。納得がいかない。
- ・ 母親が端株の相続を受けることになり、名義書き換えを銀行に依頼した。NISA 口座であれば非課税で株式配当金が受取れるはずだが、相続手続きにより相続人名義（母親）の特別口座が開設され配当金比例配分方式が解除されたため NISA 口座の非課税扱いができなくなった。これで株式配当金が 12,000 円課税され損失となった。銀行から事前にそのような説明を受けていれば相続手続きは行わなかった。納得がいかない。
- ・ 不動産の仲介を銀行が行った際、購入希望先 2 社の意思表示はほぼ同時期であったが、申出人（宅建取引主任者である経営コンサルタント）が高い買取希望を出していたにもかかわらず、銀行は買取価格が低い社に優先権を与えた。その結果、売主に数億円の得べかりし利益の喪失をもたらし、申出人の正当な業務遂行が阻害された。納得がいかない。
- ・ 平成 26 年、投資信託を 2,000 万円で購入したが、1,000 万円を解約して保険商品を購入した。その際、投資信託の解約には信託財産留保額として基準価額に対して 0.7%かかることを説明された。電卓を用いて具体的な金額を「100 万円あたり 700 円、1,000 万円あたり 7,000 円」と説明を受けたが、実際は 7 万円かかっている。7 万円かかるのであれば解約しなかったもので、解約が無かったことにしてほしい。
- ・ 6 月、母親が亡くなったことから母親名義の定期預金を相続人（申

出人・妹) で分ける旨を妹の前で申出人から銀行に電話した。その後、担当者は母親と同居していた妹に相続ビジネスサポートの話を持ちかけてきた。銀行に連絡したのは申出人であり、なぜ自分に定期預金のお話をせず妹に定期預金以外の話をしたこと、についての回答が無い。納得がいかない

- ・平成 11 年 5 月、叔母が亡くなったことから相続手続を銀行に依頼した。平成 28 年 6 月、銀行の相続手続に関する「預かり証」と「叔母名義の定期通帳と実績還元金銭信託証書」が見つかり、手続が完了していないことを思い出した(定期預金 980 万円、実績還元金銭信託 600 万円、普通預金 81 万円)。6 月以降、手続が未了であることを申し出て払い出しを依頼したところ、8 月および 10 月、銀行から「既に平成 11 年に手続きは振込みと現金支払で終了している。残高は無い、振込先はわからない」との回答であった。①振込みがあった覚えが無いが、申出人の口座は本当に作ったのか、②受取など手続きが終了したという証明は残っていないか探して欲しい、③どこに振り込んだのか、等教えて欲しい。納得がいかない。
- ・2 月、他の金融機関に預け替えをするために銀行に来店し、預けてあった普通預金 500 万円を引き出そうとしたら、担当者から同行の商品説明を受け定期預金と信託商品の契約をさせられた。納得がいかない。

### (3) あっせん委員会利用の状況

信託協会は、指定紛争解決機関として、信託兼営金融機関や信託会社の信託業務等に対する苦情の解決、争いがある場合のあっせん等を行っています。平成 28 年度中「あっせん委員会」の利用は 3 件ありました。

### (4) その他

信託相談所の運営について、外部有識者から意見を聴取し運営の改善に役立てる「信託相談所運営懇談会」を 2 回開催しました。

以 上

事案番号	28年度第1号
申立て概要	相続財産である株式の名義書換手続について
申立人の属性	個人
申立人の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成28年2月22日に被相続人が死亡し、被相続人名義の株式の名義書換を行なうため、4月27日、相手方に書類を送付した。</li> <li>・5月10日付で、相手方より被相続人・相続関係者の戸籍謄本等が不足しており相続人全員の特定ができかねるとのことから、「相続お手続き書類ご提出のお願い」が送付される。</li> <li>・他行からも、戸籍書類に不備があるとの連絡があったが、事情を説明したところ、「ご相続手続における必要書類ご提出のお願い」及び「相続人の一部が参加できない事態に関する念書」の送付があり、必要事項を記入し名義書換手続は終了した。</li> <li>・金融機関における相続による名義書換は相続そのものではなく、被相続人の死亡により相続が開始された場合、被相続人名義の口座をそのまま放置することは支障があるので、相続人の中で手続をする能力のある者が代表して名義書換をするのであり、金融機関は手続をする者が相続人であること及び相続人間で争いのないことを確認すればよいはずである。</li> <li>・相手方の対応は非常識かつ不適切であり、手続をする者に不当な負担を強いるものであり、名義書換を行わないのであれば、それにより生じた経済的損失を補填すべきである。</li> </ul>
相手方信託銀行等の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・申立人は、相手方に提出済みの戸籍謄本等に基づき、株式の相続手続として、被相続人名義の特別口座から申立人が証券会社に有する一般口座への振替を求めている。</li> <li>・遺言のない相続手続の場合、被相続人の出生時から死亡時までの連続した戸籍謄本等の調査で相続人の確定を行なう必要があるが、本件で提出されている戸籍謄本等だけでは被相続人の兄妹の人数も不明である等、相続人の確定が出来ない。</li> <li>・一部の金融機関は、「相続人の一部が参加できない事態に関する念書」で対応したので同じ取り扱いをせよとのことだが、そのような対応は、あくまでも個別の金融機関が個別の相続の内容によって便宜的な対応をすることがあるにとどまるものであり、他の金融機関が相続人の確定について便宜扱いをしたからといって当然に相手方もこれに見習うべきとはいえない。</li> <li>・よって、本申立には理由がないことが明らかなので、本申立を</li> </ul>

	<p>受理しないことが相当であり、また、相手方は、本申立における申立人の要求に応じることはできない。</p>
あっせん手続の結果	<p>【平成 28 年 9 月 8 日申立受理→平成 28 年 9 月 30 日申立の取下げにより終了】 所要期間 22 日</p>
あっせん手続の概要	<p>平成 28 年 9 月 8 日のあっせん委員会において、本件申立ては「適格性あり」として受理。</p> <p>9 月 16 日のあっせん委員会において申立人と相手方双方から提出された資料に基づきの事情聴取を行った結果、下記の確認を行い、手続を進めることとなった。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・今回問題となっている相続財産は株式であり、相続人が複数いる場合、準共有になる。従って、今回のケースでは、相続人を確認する手続は必要である。</li> <li>・申立人は、あっせん委員会で指定された書類を追加で取得し（取得出来ない場合には、その旨の証明書を取得）、あっせん委員および相手方が当該書類を確認した上で、相続人の確認のために更なる書類取得の必要性等を検討する。</li> <li>・必要書類が揃った段階で次回のアっせん委員会を開催する。</li> </ul> <p>9 月 30 日、申立人よりあっせん委員会に対して「あっせん申立て取下書」の提出があり、あっせん手続を終了。</p>



事案番号	28年度第2号
申立て概要	遺言信託業務に係る書類収集費用の返還
申立人の属性	個人
申立人の申出内容	<p>相手方は、申立人の「遺言信託」の相談申込にあたり、香港の銀行口座が取扱えない事実を申立人夫妻に明らかにしないまま、2回に亘り、司法書士に関連書類の収集を依頼することを提案し、書類の取得をさせた。</p> <p>については、上記書類の収集のために支払った費用の返還を求める。</p>
相手方信託銀行等の見解	<p>申立人は当社の遺言信託業務において香港の銀行口座は取扱えないとの説明を受けた認識がないと主張しているが、当該口座は当社の遺言執行の対象とすることが出来ない旨を説明し、申立人はその説明を理解した上で、当社が取扱うことが出来る財産については遺言信託を利用したいと述べていた。</p> <p>申立人は、本件関係書類の取得について説明を受けた上で、自らの意思に基づき司法書士に書類取得を依頼している。</p>
あっせん手続の結果	【平成29年2月15日申立受理→平成29年3月16日和解契約書締結】 所要期間 1か月1日
あっせん手続の概要	<p>平成29年2月15日のあっせん委員会において、本件申立ては「適格性あり」として受理され、平成29年3月2日のあっせん委員会において申立人と相手方双方の事情聴取に基づき、次のあっせん案を提示した。</p> <p>すなわち、事実経緯の詳細や、最初の費用支出はともかく、2回目の支出については相手方の対応如何によって発生を避けられた可能性が高いと思料されることから、1回目の書類取得に係る費用は申立人の負担とし、2回目の書類取得に係る費用は相手方の負担とする案を当事者双方に提示し、申立人はこれを受け入れ、相手方の持ち帰り検討となった。</p> <p>3月16日、相手方より和解案を受諾する旨の連絡があり、和解契約書が締結された。</p>

事案番号	28年度第3号
申立て概要	不動産仲介営業における不適切な行為
申立人の属性	個人
申立人の申出内容	相手方の不動産仲介営業（斡旋）活動に於いて、「違法性の疑いがある不適切な行為」により当方の正当な業務遂行が阻害され、当方に「得べかりし利益の喪失」が生じたため、その補填および今後の再発防止のため、不動産仲介活動のあり方の見直しを求めらる。
相手方信託銀行等の見解	申立人の主張は、「苦情処理手続及び紛争解決手続等に係る業務規程」第25条第1項中「取引の名義が当該申出人本人ではない場合」（同条第1号）、「信託会社等の経営方針または信託会社等の役員個人に係わる事項等（運用要領で定める事項をいう。）、事柄の性質上、紛争解決手続の利用が適当でない」と認められる場合」（同条第6号）および「申立が申立書の記載内容全体からして失当であることが明らかである場合」（同条第7号）に該当するため、本件申立ては、不受理とされるべきである。
あっせん手続の結果	【申立不受理】所要期間 6日 平成29年2月24日開催のあっせん委員会において適格性の審査が行われた結果、「苦情処理手続及び紛争解決手続等に係る業務規程」第25条第1項第1号に定める「取引の名義が当該申出人本人ではない場合」および同第7号に定める「申立が申立書の記載内容全体からして失当であることが明らかである場合」に該当すると判断し、当該申立てを不受理とすることを決定し、3月1日付で双方に通知。